



**HUBUNGAN KETERSEDIAAN FASILITAS, KERAMAHAN,
LAMA PELAYANAN, USIA DAN TINGKAT PENDIDIKAN
TERHADAP PEMILIHAN TEMPAT PEMBERI PELAYANAN
KESEHATAN PADA PESERTA ASKES
(Studi Kasus di Wilayah Kerja Puskesmas Pandanaran Kota Semarang)**

JURNAL MEDIA MEDIKA MUDA

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan sebagai persyaratan guna derajat
sarjana Strata-1 Kedokteran Umum**

CRESTI RATNASARI

G2A008042

**PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2012**

LEMBAR PENGESAHAN JURNAL MEDIA MEDIKA MUDA

**HUBUNGAN KETERSEDIAAN FASILITAS, KERAMAHAN, LAMA
PELAYANAN, USIA DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP
PEMILIHAN TEMPAT PEMBERI PELAYANAN KESEHATAN PADA
PESERTA ASKES
(Studi Kasus di Wilayah Kerja Puskesmas Pandanaran Kota Semarang)**

Disusun oleh

**CRESTI RATNASARI
G2A008042**

Telah disetujui

Semarang, 6 Agustus 2012

Pembimbing 1

Pembimbing 2

dr.Suharto, M.Kes

dr. Dodik Pramono, M.Si, Med

131 803 123

196804271996031003

Ketua Penguji

Penguji

**dr.Bambang Haryana, M.Kes
19710613998021001**

**Dra. Ani Margawati, M.Kes, Ph.D
19650525 1993032001**

HUBUNGAN KETERSEDIAAN FASILITAS, KERAMAHAN, LAMA PELAYANAN, USIA DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP PEMILIHAN TEMPAT PEMBERI PELAYANAN KESEHATAN PADA PESERTA ASKES
(Studi Kasus di Wilayah Kerja Puskesmas Pandanaran Kota Semarang)

Cresti Ratnasari¹, Suharto², Dodik Pramono³

ABSTRACT

Background: *health insurance members have option to choose Puskesmas(public health center) or family doctor to assurance their health. Data from PT.Askes mention that per 2011 Dec 31, there were 69.578 health insurance members who choose public health, and there were 104.759 people choose family doctor. This research purpose to know relation to the selection health care providers of the availability facilities, relation with the selection of service time, hospitality workers relation to the selection where health care providers, relation education level to the selection where health care providers, age relationship to the selection of health care providers.*

Methods: *The research was using descriptive analysis cross sectional design. The sample of the study were 42 askes members with purposive sampling method. This study used a questionnaire instrument. Retrieval of data by interview. The data were analyzed univariately and bivariately with chi square test and if the conditions are not completed, the alternative fisher-exact test will be used.*

Results: *There are 29 respondents (69.0 %) choose to the health centers (Puskesmas Pandanaran) , and 13 respondents (31.0 %) choose to the family doctor. $p < 0,01$ There was a significant relation between availability of facilities($p < 0.001$), service time($p < 0.001$), hospitality workers($p = 0.026$), education level($p = 0.011$), and ages($p < 0.001$) to the selection of health care providers*

Conclusion: *There was a significant relation between availability of facilities, service time, hospitality workers, ages, education level to the selection of health care providers in askes members.*

Keywords: *availability of facilities, service time, hospitality workers, ages, education level, selection to the health care providers.*

¹ Undergraduate Student, Medical Faculty of Diponegoro University

² Public Health Department Staff, Medical Faculty of Diponegoro University

³ Public Health Department Staff, Medical Faculty of Diponegoro University

ABSTRAK

Latar Belakang: Peserta askes mempunyai hak untuk memilih Puskesmas atau dokter keluarga sebagai tempat pemberi pelayanan kesehatan. Data PT. Askes (KCU Semarang) per 31 Desember 2011 menunjukkan jumlah peserta Askes di Kota Semarang yang memilih Puskesmas sebesar 69.578 jiwa, dan yang memilih dokter keluarga sebesar 104.759 jiwa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara ketersediaan fasilitas, lama pelayanan, keramahan petugas, usia dan tingkat pendidikan peserta terhadap pemilihan tempat pemberi pelayanan kesehatan pada peserta askes.

Metode: deskriptif analitik dengan desain cross sectional. Sampel penelitian adalah peserta askes yang berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Pemilihan sampel secara purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara. Data dianalisa secara univariat dan bivariat dengan uji statistik chi-square dan fisher exact.

Hasil : Terdapat 29 responden (69.0 %) yang memilih ke Puskesmas, dan 13 responden (31.0 %) memilih ke dokter keluarga. Terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan fasilitas ($p < 0,001$), lama pelayanan ($p = < 0,001$), keramahan ($p = 0,026$), tingkat pendidikan ($p < 0,011$), dan usia ($p < 0,001$) terhadap pemilihan tempat pemberi pelayanan kesehatan pada peserta Askes.

Simpulan: terdapat hubungan yang bermakna antara ketersediaan fasilitas, lama pelayanan, keramahan petugas, usia dan tingkat pendidikan peserta terhadap pemilihan tempat pemberi pelayanan kesehatan pada peserta Askes.

PENDAHULUAN

Peserta ASKES di dalam memperoleh tempat pelayanan mempunyai dua pilihan tempat yaitu melalui Puskesmas dan dokter keluarga.¹ Menurut teori PRECEDE-PROCEDE yang dikembangkan Lawrence Green tahun 1990 ada beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memilih tempat pelayanan kesehatan, antara lain berupa faktor predisposisi (umur dan tingkat pendidikan); faktor pemungkin yang terwujud dalam lingkungan fisik, tersedia atau tidaknya fasilitas-fasilitas kesehatan ; dan faktor-faktor pendorong berupa sikap dari petugas kesehatan yang ada pada tempat pelayanan kesehatan tertentu.^{2,3}

Data PT. Askes (KCU Semarang) per 31 Desember 2011 menunjukkan jumlah peserta Askes di Kota Semarang yang memilih Puskesmas sebesar 69.578 jiwa, dan yang memilih dokter keluarga sebesar 104.759 jiwa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan ketersediaan fasilitas, lama pelayanan, keramahan, tingkat pendidikan dan usia terhadap pemilihan tempat pemberi pelayanan kesehatan pada peserta Askes. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan memberikan suatu pengetahuan baru dan sebagai masukan bagi pihak-pihak terkait. (PT. ASKES, PDKI, IDI dan Dinas Kesehatan).

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian *observasional* dengan metode *cross sectional*. Variabel bebas pada penelitian ini adalah ketersediaan fasilitas, lama pelayanan, keramahan petugas kesehatan, usia peserta, dan tingkat pendidikan peserta. Variabel tergantung dari penelitian ini adalah pemilihan tempat pemberi

pelayanan kesehatan pada peserta Askes. Responden pada penelitian ini adalah peserta Askes yang berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Pandanaran Kota Semarang, yang datanya diperoleh dari PT.Askes KCU Semarang. Dari data sekunder tersebut, dipilih 42 responden secara purposive sampling yang sesuai dengan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi.

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah peserta Askes yang bersedia diwawancarai, kriteria eksklusinya adalah pasien yang tidak mau diwawancarai, peserta yang bekerja di Puskesmas, peserta yang bekerja sebagai staf di dokter keluarga, peserta askes tapi yang berstatuskan anggota keluarga yang ditanggung dan peserta yang berusia > 80 tahun.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program *SPSS for windows versi 15*. Data primer dianalisis secara analitik. Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat diuji dengan uji *chi-square* dan uji *fisher-exact*. Terdapat hubungan yang bermakna jika didapatkan nilai $p < 0,05$.

HASIL

Karakteristik responden

Pada tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 42 responden, 29 orang responden (69 %) memilih Puskesmas sebagai tempat pemberi pelayanan kesehatan, dan 13 orang (31,0 %) memilih dokter keluarga sebagai tempat pemberi pelayanan kesehatan.

Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan dan pemilihan tempat pemberi pelayanan kesehatan.

Karakteristik	Jumlah	%
1. Jenis kelamin		
Laki-laki	15	35,7
Perempuan	27	64,3
2. Pekerjaan		
PNS	23	54,8
Pensiunan PNS	18	42,9
Pensiunan POLRI	1	2,4
3. Pemilihan tempat pemberi pelayanan kesehatan		
Puskesmas	29	69,0
Dokter keluarga	13	31,0

Tabel 2. Hubungan ketersediaan fasilitas, lama pelayanan, keramahan petugas kesehatan, tingkat pendidikan peserta dan usia peserta terhadap pemilihan tempat pemberi pelayanan kesehatan pada peserta Askes

Variabel		Pemilihan Tempat Pemberi Pelayanan Kesehatan				Total	Nilai p*
		Pusk esma s	%	Dokter Keluarg a	%		
Ketersediaan Fasilitas	Buruk	0	0,0	4	9,5	4	<0,001
	Sedang	3	7,1	8	19,0	11	
	Baik	26	61,9	1	2,4	27	
Lama Pelayanan	Buruk	0	0,0	1	2,4	4	<0,001
	Sedang	1	2,4	10	23,8	11	
	Baik	28	66,7	2	4,8	27	
Keramahan petugas kesehatan	Tidak ramah	0	0,0	1	2,4	1	0,026
	Kurang ramah	1	2,4	3	7,1	4	
	Ramah	28	66,7	9	21,4	37	
Tingkat pendidikan	Rendah	7	16,7	0	0,0	7	0,011
	Menengah	12	28,6	3	7,1	15	
	Tinggi	10	23,8	10	23,8	20	
Usia	Muda	3	7,1	10	23,8	13	<0,001
	Menengah	12	28,6	3	7,1	15	
	Tua	14	33,3	0	0,0	14	

**Uji chi-square bagi yang memenuhi syarat, dan bagi yang tidak memenuhi syarat uji chi-square digunakan uji alternatifnya yaitu uji fisher-exact*

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa semua variabel bebas pada penelitian ini mempunyai nilai $p < 0,05$. Hal ini berarti terdapat hubungan yang bermakna antara

ketersediaan fasilitas, lama pelayanan, keramahan petugas kesehatan, tingkat pendidikan dan usia peserta terhadap pemilihan tempat pemberi pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Banyaknya responden yang mengatakan Puskesmas telah memiliki fasilitas yang baik dan memilih Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan dikarenakan Puskesmas telah ditunjang oleh adanya sarana-prasarana yang lengkap. Peserta memilih Puskesmas, besar kemungkinan karena Puskesmas memiliki pelayanan 1 atap, sehingga dengan berkunjung ke Puskesmas semua pelayanan kesehatan dasar peserta dapat terpenuhi. Selain itu juga Puskesmas Pandanaran terletak di tengah kota dan mudah dijangkau.

Hasil ini sesuai dengan teori *Precede* dari Lawrence Green (1990) yang menyatakan perilaku seseorang dalam memperoleh tempat pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor pemungkin yang berupa tersedia atau tidak tersedianya fasilitas-fasilitas kesehatan.^{2,3}

Sebagian besar responden yang mengatakan lama pelayanan di Puskesmas sudah baik karena jam buka pelayanan Puskesmas yang buka dari pagi hingga siang hari dirasa sudah cukup bagi mereka, menunggu antrean di Puskesmas yang dirasa cepat, loket pendaftaran Puskesmas buka dan tutup tepat waktu, dokter-dokter Puskesmas datang tepat waktu, lama pelayanan pembuatan resep obat di Puskesmas Pandanaran dirasa cepat, dan lama tindakan dokter di ruang pemeriksaan yang dirasa sudah cukup.

Responden menyatakan petugas kesehatan di Puskesmas ramah karena menurut mereka petugas loket pendaftaran di Puskesmas memberi salam dengan baik, perawat di Puskesmas menyapa dengan tersenyum kepada pasien, dokter menyapa dengan ramah kepada pasien, petugas puskesmas menggunakan nada suara yang enak saat berbicara, petugas kesehatan di Puskesmas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti saat menjelaskan sesuatu kepada pasien.

Hasil penelitian menunjukkan semakin tua usia semakin lebih cenderung untuk memilih Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan peserta Askes yang berusia tua sudah terbiasa berobat ke Puskesmas. Hal ini dikarenakan kebijaksanaan dari Askes Kota Semarang mengenai program dokter keluarga baru didirikan tahun 2009⁴, selain itu karena mereka sudah lama berobat ke Puskesmas sehingga sudah mengenal dekat dengan petugas-petugas Puskesmas Pandanaran.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Sri Sumaryanti (2000) yang menyatakan semakin tua umur responden akan semakin sering dalam memanfaatkan Puskesmas.⁵

Hasil penelitian menunjukkan responden yang mempunyai tingkat pendidikan yang rendah cenderung lebih memilih Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan. Hal ini kemungkinan karena tinggi rendahnya tingkat pendidikan seseorang mempengaruhi cara pandang seseorang dalam memilih tempat pelayanan kesehatan^{2,3}

Hasil penelitian ini serupa dengan hasil penelitian dari Suryati (2007) yang menyatakan terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan Puskesmas. Dari penelitian tersebut juga didapatkan semakin rendah tingkat pendidikan semakin memanfaatkan pelayanan Puskesmas.⁶

SIMPULAN

Disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara ketersediaan fasilitas, lama pelayanan, keramahan petugas, usia dan tingkat pendidikan peserta terhadap pemilihan tempat pemberi pelayanan kesehatan pada peserta Askes.

SARAN

Disarankan bagi Puskesmas Pandanaran Kota Semarang untuk meningkatkan kenyamanan kepada pasien, dengan cara lebih meningkatkan fasilitas-fasilitas yang ada terutama perluasan lahan parkir di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang; dan bagi Askes Kantor Cabang Utama Semarang untuk meningkatkan pelayanan bagi setiap peserta Askes sehingga kesehatan peserta dapat lebih terjamin dengan memberikan informasi secara lebih jelas terhadap para peserta Askes tentang hak-hak dan kewajiban yang dimiliki oleh setiap peserta Askes.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada dr. Suharto, M.Kes, dr. Dodik Pramono, M.Si, Med selaku dosen pembimbing, dr. Bambang Haryana, M.Kes selaku ketua penguji, Dra. Ani Margawati, M.Kes, Ph. D selaku penguji yang

telah memberikan bimbingan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik.

Terimakasih Bapak, Ibu, kakak, adik yang selalu memberikan doa dan dukungan, dan teman-teman serta semua pihak yang telah membantu selama dalam penelitian ini sehingga karya ilmiah ini dapat selesai dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Askes. *Petunjuk Layanan Bagi Peserta Askes Sosial*. 2011. Jakarta: PT.Askes
2. Notoatmodjo, Soekidjo. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2010; 75-117
3. Notoadmodjo, Soekidjo. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta; 2007; 16-18
4. Kompas. *Askes Galakkan Program Dokter Keluarga* [homepage on the internet]. c2009 [cited 2011 Nov 7]. Available from : <http://kesehatan.kompas.com/read/2009/12/21/2157515/Askes.Galakkan.Progr.am.Dokter.Keluarga>.
5. Sumaryanti, Sri. *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Masyarakat di Puskesmas Di Kecamatan Selogiri Kabupaten Wonogiri* . 2000. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta. [Internet]. 2011. [cited 2012 Jul 7]. Available from: <http://etd.eprints.ums.ac.id/15830/>
6. Suryati. *Pemanfaatan Puskesmas di Kecamatan Banjarsari (Kasus Nusukan Puskesmas Banyuanyar) Kecamatan Banjarsari Kotamadya Surakarta*. 2007.

Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta. [Internet]. 2011. [cited 2012 Jul 7]. Available from: <http://etd.eprints.ums.ac.id/15830/>